

## **Klachtenprocedure**

Al onze coaches doen hun uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over de gang van zaken.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over de begeleiding die u krijgt?

### 1. Overleg met uw coach

De eerste stap is om uw klacht met uw coach te bespreken. U vertelt aan uw coach waar u niet tevreden over bent en probeert samen met uw coach een oplossing te bedenken.

### 2. Ondersteuning vertrouwenspersoon Stichting IBASS

Soms kunt u samen niet tot een oplossing komen. Het kan ook gebeuren dat u zich niet gehoord voelt door uw coach of dat u uw klacht niet bij hem/haar wil of durft aan te kaarten. Als dit het geval is dan kunt u uw klacht bespreken met een van de vertrouwenspersonen van Stichting IBASS: [vertrouwenspersoon.titia@IBASS.nl](mailto:vertrouwenspersoon.titia@IBASS.nl) [vertrouwenspersoon.machiel@IBASS.nl](mailto:vertrouwenspersoon.machiel@IBASS.nl). De vertrouwenspersoon kan u ondersteunen bij het doen van uw klacht en eventueel aanwezig zijn bij een gesprek tussen u en de coach. De rol van de vertrouwenspersoon is hier ondersteunend en niet bemiddelend.

### 3. Ondersteuning externe vertrouwenspersoon

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht met een externe vertrouwenspersoon te bespreken. Cliënten die vallen onder de WMO kunnen terecht bij de NBEC bij Yvonne Romeijn of Karin van der Linde: [vertrouwenspersoon@nbec.nl](mailto:vertrouwenspersoon@nbec.nl) of 036-5483146.

Cliënten die vallen onder de jeugdwet kunnen terecht bij Jeugdstem – vertrouwenspersonen AKJ. Jeugdstem is te bereiken via het gratis telefoonnummer: 088-5551000 bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Ze zijn ook bereikbaar via een online chat of vul het contactformulier in op <https://jeugdstem.nl/contact>.

### 4. Klachtenregeling

Als u ondanks de ondersteuning van de vertrouwenspersoon niet tot een bevredigende oplossing kunt komen, kunt u een officiële klacht indienen. Ook kunt u ervoor kiezen om direct een officiële klacht in te dienen, zonder eerst met uw coach of de vertrouwenspersoon in gesprek te gaan. Klachten over de begeleiding van individuele coaches en/of Stichting IBASS kunnen maximaal binnen vier weken na beëindiging van de zorgverlening gemeld worden.

Elke coach van Stichting IBASS is aangesloten bij een onafhankelijk instantie die namens de coach klachten in behandeling neemt. Uw coach of de zorgadministratie van Stichting IBASS kan u vertellen bij welke instantie u terecht kunt met uw klacht.